

団体名	三次市	所属	三和支所	他団体等との連携	地域住民等
連絡先	(0824)52-3113				

取組事例名	「来てみんなさい！アイデアいっぱい ^{みわ} 三和支所へ」の取組	取組期間	平成24年度～
--------------	---	-------------	---------

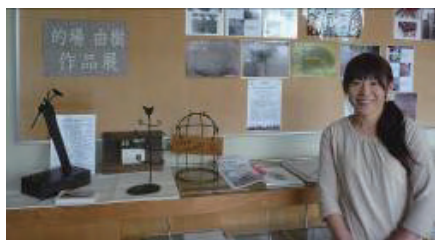
取組の概要 ～ 高齢者にやさしく、誰もが親しみやすい支所づくり							
平成16年4月の合併以来、「行政（市役所・支所）が遠くなった」といわれている中、高齢者にやさしく、誰もが親しみやすい三和支所（以下「支所」）づくりをするため、支所職員からアイデアを募集し、可能なものから逐次実施する。							
取組の背景 ～ 身近で頼れる存在の支所であるために							
平成16年4月の合併以来、企画部門の本庁への移行や支所職員の減少などに伴って、「行政が遠くなった」といわれている。一方で、合併後も三和町民（以下町民）からは、特に高齢者は支所を「役場」と言い、身近で頼れる存在として期待されている。							
取組のねらい ～ 住民の目線に立った支所づくり							
支所としては、ことあるごとに地域に出向くことに加え、今回の取組には支所は決して遠い存在ではないという思いを込め、次の項目を考慮して、「町民の目線に立った支所づくり」を行う。 (1) 高齢者に優しい支所づくり … 三和町は65歳以上の高齢化率が43%（三次市31%） (2) 親しみやすい支所づくり … 誰もが行ってみようと考える身近な支所づくり 市役所というお堅いイメージを緩和する！！ (3) 町民を巻き込んだ支所づくり … 町民の意見・アイデアの反映と町民参加による支所づくり (4) 支所内の空きスペースの有効活用 … 合併によって増大した支所の空きスペースを有効的な活用をする (5) 職員の意識改革 … 職員が自ら支所をつくるという主体性を養い、気づきと能力を引き出す							
取組の具体的内容 ～ 支所内でアイデア募集							
平成24年5月にアイデアの募集を開始し、平成25年3月末で42件（ロビー展示14件・文書6件・節電7件・その他15件）のアイデアが提出され、平成25年7月末現在、12件を実施した。 (1) アイデア募集の要件と審査 ア 提案が出やすいようテーマ（5月支所展示・9月文書の変更・3月節電）を設定した。またこれとは別に年間を通して自由な提案を募集した。 イ 実施については支所のみ判断で出来るものは支所長・次長で内容・予算・時期・法令等を考慮して実施。支所だけで出来ないもの等は関係部署への協議・報告を行う。 (2) アイデアの内訳 ロビー展示14件、文書改善6件、節電7件 その他15件（恋人募集中が分かる出会いリング、駐車場のライン引き直し、三和支所5訓、図書コーナー等） (3) 実施した例 ア 町民の作品発表の場・交流の場としての展示コーナーの設置 イ 娯楽、生涯学習の場としての図書館コーナーの設置 ウ 職員の意識改革に向けた、三和支所5訓の策定と唱和等 (4) 来所者からアンケートを実施（改善を意識） 展示コーナーについて来所者にアンケートを実施。内容は①性別②年代③現在の展示について④希望する展示についての4項目。アンケート数は少ないが「私も挑戦したい」「これだけの作品に敬意を表します」「町内外の人に見てほしい」などの意見をいただいている。 展示者にアンケートのコピーを渡すほか職員に回覧し、展示者や提案者のモチベーションの向上ややりがいにつながっている。							
<table border="1" style="float: right; width: 200px;"> <tr> <td>三和支所5訓（平成25年1月制定）</td> </tr> <tr> <td>1. いつでもやさしく笑顔で接しよう</td> </tr> <tr> <td>1. 素直で勉強好きになろう</td> </tr> <tr> <td>1. 対話とつながりを大切にしよう</td> </tr> <tr> <td>1. 自由な発想でチャレンジしよう</td> </tr> <tr> <td>1. オール三和支所 みんなでやろう最後まで ※朝礼時に全員で唱和。</td> </tr> </table>		三和支所5訓 （平成25年1月制定）	1. いつでもやさしく笑顔で接しよう	1. 素直で勉強好きになろう	1. 対話とつながりを大切にしよう	1. 自由な発想でチャレンジしよう	1. オール三和支所 みんなでやろう最後まで ※朝礼時に全員で唱和。
三和支所5訓 （平成25年1月制定）							
1. いつでもやさしく笑顔で接しよう							
1. 素直で勉強好きになろう							
1. 対話とつながりを大切にしよう							
1. 自由な発想でチャレンジしよう							
1. オール三和支所 みんなでやろう最後まで ※朝礼時に全員で唱和。							

取組を進めていく中での課題・問題点 ～ 提案しやすい制度の構築

- (1) どうやってできるだけたくさんの提案を出させるか。
- (2) どうやって町民を巻き込むか。
- (3) どうやって実施するか。

創意工夫した点 ～ 職員の意識の喚起と市民との協働

- (1) 例えばロビー展示の企画、文書の改善、節電など、職員が提案しやすいようにテーマを絞った。
- (2) 職員内にとどまるのではなく特にロビー展示については、職員の知り合いから始まり、展示者の紹介で次の展示を決める「リレー紹介」をしてもらう等住民を巻き込んで企画するように工夫した。また、町民が不便だという指摘を大切に、改善点は指摘した方に口頭で報告している。
- (3) 提案内容は、基本的に実施する方向で整理し、例えば駐車場のラインの引き直しといった5月にあった提案については、県道改良に合わせた翌年の7月の支所整備工事で、アイデアを反映した。このように、すぐにできないものもタイミングや方法を考えて、提案した職員のやりがいにつながり、更なる提案が出るようにした。



(支所管内の芸術家を発掘、作品展示)



(パッチワークサークルの発表機会を提供)

取組の成果(効果)～ 新たな気づきと市民との協働

(1) 職員の意識改革

全支所職員(17名)が1人2つ以上提案するなど、職員が企画する素地を培えた。

職員一人ひとりが認識している課題や問題意識を共有でき、職員一人ひとりの能力やネットワークを活用するなど、お金をかけることなく、自分たちの提案や改善が住民の利便性の向上につながることを再認識することができた。また改善点はないか、常に問題意識を持つことができた。

提案から実現した、朝礼での「三和支所5訓の唱和」により、大切なことを常に確認しながら仕事ができるようになった。

(2) 住民との協働と笑顔・町民の反応等

特にロビー展示では住民が参加できる仕組みづくりができ、少しずつではあるが支所と町民との交流が生まれ、笑顔が生まれている。また作品だけを見にくる来庁者もあり、町民間での笑談もあるようになった。また、図書館の連携での図書館コーナー(1か月ごとの入れ替え50冊)では、住民にとっては支所での待ち時間の利用、図書館では貸出数の増加、職員は休憩時間での利用など三者に利点があった。

(3) 庁内での評価

平成24年度三次市事務改善提案活動報告発表会「お仕事K-1グランプリ」で事例発表、優秀賞(トップ)を受賞し、職員一同で喜び、励みになった。

今後の展開 ～ 更なる改善へ

- (1) 現在も提案を求めている、すでに数件の提案は実施するよう考えている。
- (2) 職員には、常に考える癖をつけるよう求めている。
- (3) 住民が主役になる視点で改善を図る。
- (4) 図書館コーナーのように他部門と連携することで、WIN=WINの関係を展開する。

他団体へのアドバイス ～ 小さな積み重ねが成果を引き出す

提案制度はよくあることであるが、一過性ではなく地道な積み重ねが大切だと思う。このため、提案のテーマを絞る、地域と一緒に作り、喜ぶという主催者側の仕掛けが必要であると考えます。

この取組は「地域とのつながり」や「職員の能力ややる気そして笑顔」を引き出す一つの「ツール」として位置づけている。ツール・方法はその場、その時で違っていいと思う。